



CrisisCare.eu
TRAINING COACHING CARE



Zorg voor hulpverlener:

aandachtspunten bij de psychosociale zorg bij
langdurige crises

31 mei 2022 - Koen Van Praet

Koen Van Praet

- Klinisch psycholoog - psychotherapeut
- 20 jaar ervaring in Crisisinterventies
- Zorg voor de hulpverleners, voor, tijdens en na crisis
- Expert **onmiddellijke opvang** bij crisis
- Trainer en intervisor Zorgcollega's / Stressteams / Peers support

Zorg voor de hulpverlener

- Wat is stress?
- Stress in het brein
- Zorg voor de hulpverlener
- Lessen uit de praktijk
- Besluit

Zorg voor de hulpverlener

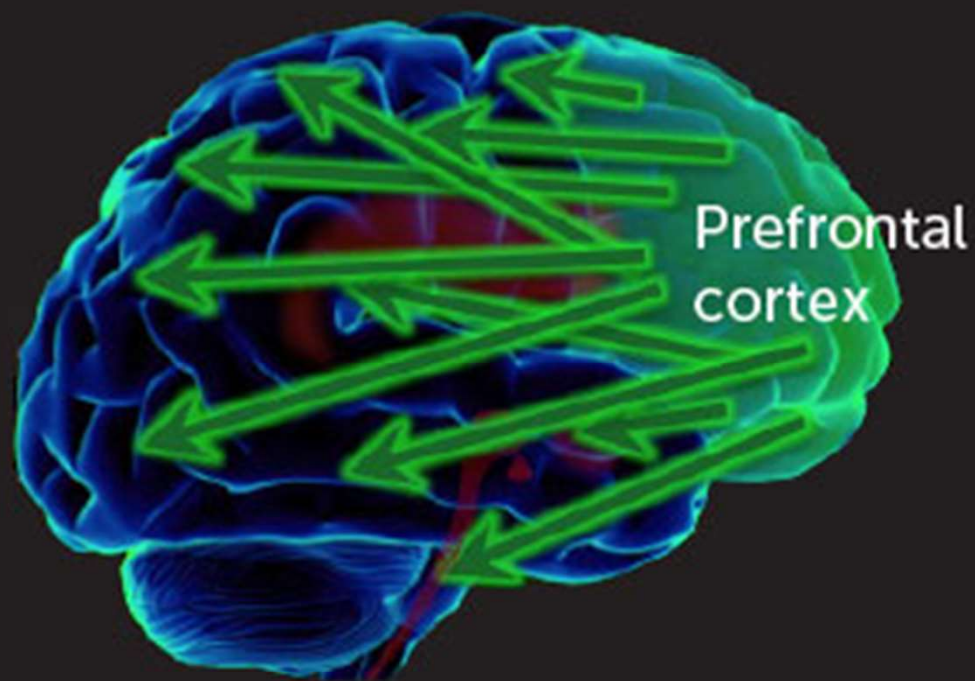
Wat is stress?

- Detectie van een (emotionele) **nood** door ons organisme
- Gevolg: activatie van aandachts- én repsonssysteem
- “turbo” van het lichaam: nuttig en beschermend in crisissituaties
- **Stress is slopend bij langdurige situaties**

Stress in het brein

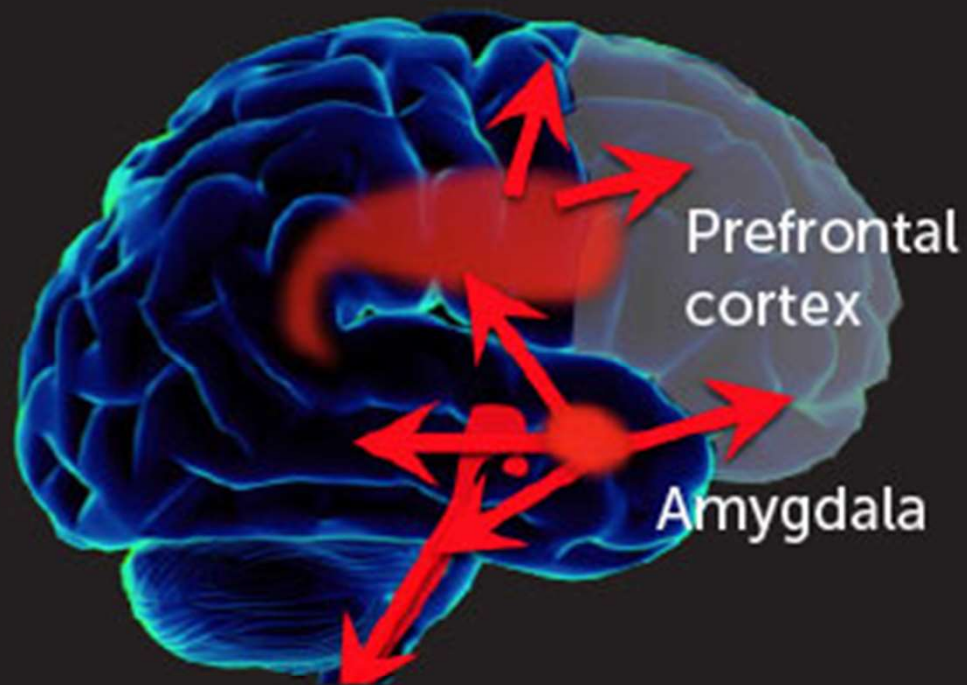
- Waarneming: allerter en gefocust, minder beschouwend
- Emotieregulatie (prefrontaal) daalt:
geautomatiseerde reacties + instinct nemen over
- **Onderdrukking minder belangrijke acute noden**
(dorst, honger, slaap)

Unstressed



Tight control of thoughts,
emotions and actions

Stressed



Weaker control of thoughts,
emotions and actions

Zorg voor de hulpverlener

- **Voorkomen** van onnodige stress
- **Management** van opgewekte stress
- **Herstel** van traumatische stress



Zorg voor hulpverlener:

aandachtspunten bij de psychosociale zorg bij
langdurige crises

Lessen uit de praktijk

Eerste lessen

- de treinramp in Pécrot (2001)
 - debriefing telefonisten
- Buscrash in Limoges (4 maart 2001)
 - effecten van langdurige inzet op vrijwilligers
- Busongeval Duitsland – januari 2003
 - de informatievergadering

Dendermonde 2009: grote impact crisis

Kenmerken:

- veel ingezette vrijwilligers, hoge emotionele impact

Strategie:

- actief contacteren, groepsopvang ingezette vrijwilligers

Vernieuwing: psychosociale steun via tekstbericht!

Tekstbericht, zelfde dag

“Beste, Je werd ingezet bij de Interventie Fabeltjesland. We bellen alle hulpverleners om te vragen hoe het gaat. Dit duurt langer dan verwacht. Nood aan een gesprek of bezorgd om een collega? Contacteer ons op 0xx xx xx xx. mvg, DSI””

Tekstbericht, zelfde dag

“Beste, Je werd ingezet bij de Interventie Fabeltjesland. We bellen alle hulpverleners om te vragen hoe het gaat. Dit duurt langer dan verwacht. Nood aan een gesprek of bezorgd om een collega?

Contacteer ons op 0xx xx xx xx. mvg, DSI”

We know, we care, we do + what you can do

Effect: 2 telefoontjes over 1 persoon, dankbaarheid bij de belronde

Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence

February 2007 · Psychiatry Interpersonal & Biological Processes
70(4):283-315; discussion 316-69

DOI:[10.1521/psyc.2007.70.4.283](https://doi.org/10.1521/psyc.2007.70.4.283)

Source · [PubMed](#)

Projects: [Stress First Aid](#) · [Psychological First Aid \(acute interventions\)](#).

Authors:



Stevan E Hobfoll

Rush University Medical Center

Buizingen 2010: “grote” crisis

Kenmerk:

veel ingezette vrijwilligers

moeilijke interventie (sneeuw, strooizout op, ...)

Strategie:

- diverse soorten groepsopvang: psychologische debriefing
- proactief contactname ingezette vrijwilligers

Leerpunt: tijdverlies door selectie van doelgroep

2014 MH17: langdurige crisis

Kenmerken:

- Maandenlange inzet, hoge emotionele impact, weinig handelingsperspectief. Wachten.

Strategie:

- **werken in duo's** (met teamleader op de achtergrond)
- **temporiseer en installeer ritme**
(van dagelijkse naar wekelijkse updates)
- Pro actieve contactname ifv welzijn medewerkers

22 maart: **grote** crisis

Kenmerken:

veel ingezette hulpverleners met verschillende intensiteit,
grote impact, grote intensiteit

22 maart: **grote** crisis

- aanbod aan alle hulpverleners die mogelijks actief hadden kunnen zijn. (herhaaldelijk bekendmaken nummer)
- debriefingtool voor alle teamleaders/leidinggevenden
- open avonden voor hulpverleners
- **Nazorg:**
langetermijnopvolging en aanbod via vragenlijst (over 18 maanden)

Debriefing na inzet (20min)

- **Verwelkoming** en bedanking
- **Informe**er je team over de inzet
- **Luister** naar je team
- **Benoem**: moeilijkheden, normale reacties, ...
- **Activeer** je mensen
- **Sluit af**

2008-2022 De Opvangcrisis - Fedasil

- **Stressteams in alle centra !**
 - opgeleide zorgcollega's
 - preventie, interventie, nazorg
 - proactief, via directie of door personeel zelf
- Coaching door Psycholoog - psychosociaal adviseur
 - Extern via verzekering psycholoog + externe prev.
- Groepsaanbod door externen
- Vorming aan leidinggevenden

2020 Covid-19

Kenmerken:

- zeer groot
- langdurig
- vrijwilligers zijn in gevaar
- Iedereen verspreid, minder teamwerk

2020 Covid-19

- online briefings groeien uit tot **online cursus**
- uitrol **zelfzorgplan**
- **Zorgpagina voor RK-hulpverleners**: monitoring en assesment
- belrondes op basis van assessment vragenlijst
- permanente trage feed van tips + herhaling

2020 Covid-19

Tips voor zorgverleners

Als zorgverlener sta je in de vuurlinie van deze trage crisis. Je doet zeer belangrijk werk in extra moeilijke omstandigheden. Je kan je hierdoor zinvol of gewaardeerd voelen, maar ook machteloos of gefrustreerd.

HOE ZORG IK VOOR
MEZELF?

HOE HELP IK PATIËNTEN,
COLLEGA'S?

2020 Covid-19

COVID-19 Tips voor zorgverleners



Zorg voor jezelf



**Verzorg je dagritme.
Eet regelmatig & gezond.
Drink water.**



**Vertrouw op wat je hielp bij
eerdere moeilijke momenten.**



**Slaap en rust voldoende.
Dit is een trage crisis.**

in samenwerking met:



Vlaanderen
verbeeldt werk



Nationale werkdienst
VOLGGEZONDHEID
VERZORG VAN DE VERZORGENDEN
IN LIEFDE

#SamenTegenCorona

2020 Covid-19

COVID-19 Tips voor zorgverleners



Samen, niet alleen



Neem belangrijke beslissingen niet alleen.



Zoek steun bij collega's, vertrouwenspersonen én dierbaren. Laat voor je zorgen.



Draag goed zorg voor elkaar, thuis én in je team.

2020 Covid-19



Zelfzorgplan

Zelfzorg is stressmanagement

Vul in en bespreek vooraf met minstens één vertrouwenspersoon professioneel en één privé.

Zo merk ik stress bij mezelf:

-
-
-

Dit helpt mij om te ontspannen:

-
-
-

Zo merken anderen stress bij mij:

-
-
-

Zo kan iemand mij helpen:

-
-
-

Volgende werksituaties maken me onzeker:

-
-
-

Hier ben ik goed in (binnen je taak):

-
-
-

<https://rodekruis-vlaanderen-covid-19learning.epyc.be/#/>



▼ 3. PSYCHOSOCIALE ZORG AAN ZORGVERLENERS

≡ 3.1 Impact op zorgverlener

≡ 3.2 Adviezen voor zorgverleners

≡ 3.3 Tele-ondersteuning aan zorgverleners

▼ 4. PSYCHOSOCIALE ZORG AAN JE TEAM

≡ 4.1 Inleiding

≡ 4.2 De voorbeeldfunctie

≡ 4.3 Basiszorg voor je team

≡ 4.4 Briefing en debriefing

≡ 4.5 Organiseer een hulplijn voor je personeel

PRÉ	HOE PAK JE DIT AAN?	HOE ORGANISEER JE DEZE STEUN?	VORMING VAN STRESSTEAMS	BEKENDMAKING
-----	---------------------	-------------------------------	-------------------------	--------------

Hoe organiseer je deze collegiale steun “COVID-19”?

1. Vorm een miniteam van 2-3 mensen die het overzicht houden.
2. Identificeer je vrijwilligers/personeelsleden.
Bij voorkeur hebben de mensen een psychosociale achtergrond.
3. Zorg voor een shiftensysteem met een maximum van 8 uur per shift.
4. Zorg voor een laagdrempelig systeem: één nummer en geen tussenpersonen, want wie steun nodig heeft, heeft steun nodig.
5. Wellicht valt het aantal telefoontjes mee. Maar het aanbod zal als zeer steunend worden ervaren. Indien er wel veel telefoontjes zouden zijn, dan kan men snel bijsturen via algemene berichten aan alle personeelsleden.
6. Noteer elke vraag en zorg voor een permanente evaluatie. Evalueer dagelijks en volg op.

Besluit: Organisatie

- Inventariseer alle psychosociale ondersteuning
- Werk PS opvang uit bij 'gewone' incidenten
- Doe de oefeningen
- Investeer in zorgcollega's/peer-support

Besluit: Crisisondersteuning

- Deeltaak in CC: psychosociaal welzijn medewerkers
- Werk in shiften, plan voorruit
- Open en sluit interventie,
train je leidinggevenden in brieven/ debrieven
- Monitor noden
- voorzie platdrempelige hulpcontactnummer/chat

Besluit: Langdurige ondersteuning bij Crisis

- **Een aanbod voor iedereen!**
- Verhoog je capaciteit: TTT, online vorming
- Assessment en monitoring:
korte! doordachte vragenlijsten, rond thema's
- Blijf samenkomen en bijsturen

Besluit: Nazorg

- **Aanbod aan iedereen!**
Vergeet telefonisten, thuiszitters en D5 niet!
- **Groepsaanbod:** openen avonden / psychologische debriefing/ ...
- individueel aanbod (van zorgcollega's tot psy aanbod)
- **Organiseer vorming rond stressmanagement**
- **Organiseer een Dankmoment!**

Vragen

koen@crisiscare.eu



CrisisCare.eu
TRAINING COACHING CARE